

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perusahaan di golongankan menjadi 2 jenis yaitu perusahaan yang bersifat manufaktur dan perusahaan yang bersifat jasa. Perusahaan manufaktur lebih menonjolkan atau lebih menjual dari segi Produk atau Barang yang mereka produksi. Jika Produk yang di jual dapat memuaskan konsumen mereka maka perusahaan akan di katakana sukses. Namun untuk Perusahaan yang bersifat jasa, mereka akan menonjolkan atau lebih menjual jasa mereka atau bisa di bilang menjual dari segi pelayanan yang akan di berikan terhadap konsumen. Jika pelayanan yang di berikan dapat memuaskan dan memudahkan konsumen maka perusahaan akan di katakan berhasil dan sukses.

Dalam sebuah pelayanan di bidang kesehatan dan farmasi itu sangat di perlukan sebuah konsistensi dan sebuah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Seperti pelayanan kesehatan di sebuah apotek yang di miliki individu atau apotek yang di miliki oleh sebuah rumah sakit. Ini pasti juga ada perbedaan di karenakan dari segi pelayanan, dan kenapa banyak orang lebih memilih apotek yang individu dari pada apotek yang ada di rumah sakit karena dari segi pelayanan sudah memiliki perbedaan yang cukup mencolok.

Apotek Rumah Sakit UMM kita ambil contoh dalam segi pelayanan yang mereka berikan, pelayanan yang di berikan dalam pembelian obat, pelayanan dalam segi proses pembelian, pelayan yang meraka berikan dari segi ruangan atau tempat tunggu maupun pelayan dalam bentuk minuman atau hal yang bersifat sekunder itu sudah bagus. Namun masih terjadi masalah atau keluhan dari pihak konsumen berdasarkan hasil survei yang sudah di lakukan selama 1 minggu di bulan maret tahun 2019. Itu keluhan atau masalah terbanyak muncul karena pelayan yang diberikan terlalu ribet dan juga masih membutuhkan waktu tunggu yang lama. Sehingga pelayana yang ada di apotek rumah sakit umm perlu adanya perbaikana kualitas pelayanan. Jika kita bandingan kenapa apotek yang bersifat individu lebih banyak di minat konsumen pada umumnya karena pelayan yang mereka berikan tidak ribet dan tergolong cepat.

Pelayanan yang prima kepada pelanggan merupakan suatu kewajiban bila sebuah perusahaan tidak ingin tergeser dari persaingan dunia bisnis. Hal ini disebabkan oleh perilaku konsumen yang semakin cerdas, sehingga menempatkan kualitas pelayanan pada urutan teratas dalam hal pertimbangan untuk menggunakan atau membeli barang atau jasa.

Pengembangan produk maupun jasa untuk menyediakan cara yang terstruktur dalam menjamin kualitas dan kepuasan konsumen demi mempertahankan keunggulan konpetitif. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa kebutuhan konsumen diperhitungkan dalam setiap aspek proses. Mendengar dan memahami pelanggan adalah fitur pokok dari QFD.

Dengan adanya permasalahan diatas, perlu dilakukan pengukuran pelayanan dengan menggunakan QFD yang dianggap tepat untuk mengukur kualitas layanan pada apotik, sehingga pihak rumah sakit mampu memenuhi kebutuhan utama konsumen dan meningkatkan pelayanan guna mencapai kepuasan konsumen dalam hal membeli obat-obatan. Penelitian ini juga menggunakan model *House of Quality* yang merupakan kumpulan matriks berisi atribut pelanggan (*voice of customer*) dan elemen pelayanan menggunakan (*substitute quality characteristics*) yang seluruhnya diberikan pada pengolahan kuisioner.

*Quality Function Deployment* (QFD) sebagai suatu metode yang berguna untuk menterjemahkan keinginan dan kebutuhan konsumen dalam sebuah jasa atau produk) QFD sebagai pendekatan terstruktur untuk memadukan suara pelanggan ke proses pengembangan produk atau jasa. Metode ini digunakan sebagai perencanaan layanan dan mendukung dalam

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penelitian ini dengan judul pengaruh peningkatan kualitas pelayanan menggunakan *Quality Function Deveployment* (QFD) di instalasi farmasi Rumah Sakit UMM.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak apotek rumah sakit UMM dan layanan apa yang diinginkan serta di butuhkan oleh pengunjung Apotek Rumah Sakit UMM ?
2. Atribut layanan apa yang di prioritaskan untuk di tingkatkan berdasarkan kebutuhan pengunjung apotek Rumah Sakit UMM ?
3. Respon Teknis apa yang harus di prioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil penyusunan House of Quality di Apotek Rumah Sakit UMM ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pengunjung Apotek Rumah Sakit UMM.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis atribut layanan apa yang di prioritaskan untuk di tingkatkan berdasarkan penilaian pengunjung di Apotek Rumah Sakit UMM .
3. Untuk mengetahui dan menganalisis respon teknis apa yang harus di prioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil penyusunan House of Quality di Apotek Rumah Sakit UMM.

#### **D. Batasan Masalah**

Agar penelitian fokus dan mencegah meluasnya permasalahan yang ada pada konsumen yang menggunakan jasa Apotek Rumah Sakit UMM, maka penelitian ini memiliki batasan dengan metode pengambilan sampel dengan kuesioner agar mendapatkan atribut apa saja yang nantinya di butuhkan oleh konsumen dan untuk pengembangan respon teknis.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi pengelola Apotek Rumah Sakit UMM, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi serta informasi tambahan pada masa mendatang untuk mengetahui bagaimana kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap pelayan apotek.
2. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan penerapan atas teori-teori yang telah dipelajari. Khususnya mengenai pengembangan produk atau jasa yang dihasilkan.
3. Bagi pihak lain dan peneliti selanjutnya, penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi tambahan mengenai *Quality Function Deoloyment*